

# O TRABALHO COM FAMÍLIAS NO ÂMBITO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE ESTEIO/RS: PROCESSOS E ABRANGÊNCIA

Patrícia da Silva Pagliarini Sozo<sup>1</sup>  
[pagsozo@gmail.com.br](mailto:pagsozo@gmail.com.br)

**Resumo:** Este trabalho traz uma breve discussão a respeito da contextualização da Política de Assistência Social, tendo como principal objetivo a relação da família e/ou indivíduo a seus territórios de pertença a partir das vulnerabilidades e risco social em que estão expostos. O artigo explora a base conceitual sobre a Política de Assistência Social, a construção da política no Município de Esteio/RS e o acompanhamento familiar das famílias e/ou indivíduos no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Território de Paz. Neste sentido os resultados apontam o quanto é necessário o atendimento da recepção como primeiro acolhimento, o trabalho de acompanhamento familiar com o Técnico de Referência e a transmissão de informações aos usuários como primeiro acesso aos direitos constitucionais. Neste contexto os processos de avaliação do serviço ofertado realizado pelos usuários acompanhados aprovam a nova metodologia de acolhida.

**Palavras – chave:** Política de Assistência Social, família, acompanhamento familiar.

## WORKING WITH FAMILIES WITHIN THE POLICY OF SOCIAL ASSISTANCE ESTEIO / RS: PROCESSES AND SCOPE

**Abstract:** This paper presents a brief discussion of the context of Social Policy, with the primary objective to respect the family and / or individual belonging to their territory from vulnerabilities and social risk as they are exposed. The article explores the conceptual basis of the Social Assistance Policy, the construction policy of the City Pillar / RS and monitoring family of families and / or individuals in the Reference Center for Social Assistance - CRAS Territory of Peace this sense the results point how much you need the service reception as the first host, the follow-up work with the family Technical Reference and the transmission of information to users as first access to constitutional rights. In this context the assessment procedures performed by the service offered users accompanied approve the new methodology accepted.

**Keywords:** Social Assistance Policy, family, family monitoring.

---

<sup>1</sup> Assistente Social. Coordenadora do CRAS Território de Paz. Aluna do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal.

## 1. INTRODUÇÃO

A importância da Política de Assistência Social para a sociedade é indiscutível, sendo um tema inesgotável e de abrangência difícil de precisar, devido a sua amplitude. O mesmo pode-se inferir sobre o acompanhamento familiar que é comprometido com a inclusão da comunidade, o conhecimento técnico e a construção de intervenções definidas, com objetivos claros e continuadas.

Faz-se indispensável, primeiramente, contextualizar o desafio das Políticas Públicas Municipais, evidenciando alguns conceitos existentes. Contudo, estes contextos apresentados têm direcionamento único em comum, a relação família e/ou indivíduo e equipamentos públicos.

Toda a relação de família e/ou indivíduo (equipamentos públicos) deve ser protegida e amparada legalmente, visto que a Política de Assistência Social é um direito de todos e um dever do Estado. A partir do momento que a Política de Assistência Social ganhou proteção constitucional, iniciou-se um avanço, garantindo-se o atendimento às necessidades básicas.

Este estudo está voltado para a real preocupação e orientação da realidade da construção da Política de Assistência Social nos municípios, além do seu entendimento dentro de uma proposta inovadora de acompanhamento familiar, em um contexto processual e metodológico. Envolvendo todos os atores sociais, sistematizando o contexto histórico, a construção da política social e enfatizando o desafio a ser enfrentado. Tendo em vista a direção social adotada, parametra-se a pesquisa em alguns pressupostos ideo-políticos, dos quais merece destaque: a preocupação em entender os desafios das políticas públicas municipais em constante mudança; o comprometimento com a garantia de direitos da família e/ou indivíduo, com a preocupação de descrever a metodologia de acolhida adotada como ferramenta de trabalho do equipamento e o sentimento de contribuição para a qualidade do serviço ofertado à comunidade.

A partir desses pressupostos, que estão imbricados como possibilidade de trabalho, esta pesquisa foi encaminhada no sentido de resgatar o acompanhamento familiar sistemático como fator desencadeante primordial para a contribuição e articulação de todo o processo de trabalho da Política de Assistência Social no município de Esteio/RS.

O artigo está organizado em quatro seções, sendo esta introdução a primeira delas. A segunda seção traz o referencial teórico e metodológico; de forma sequencial

aborda-se a contextualização da Política de Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado, apropriando-se da especificidade da construção da política levando em conta três vertentes de proteção social: as pessoas, as suas circunstâncias e seu núcleo de apoio primeiro, a família. Nesta seção enfatiza-se o acompanhamento familiar enquanto desafio para as políticas públicas municipais enfocando o crescimento da política no município de Esteio/RS e o compromisso pela estruturação da gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, configurando a necessidade de implantação da Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS), constituindo-se como órgão formulador, gerenciador e executor da Política de Assistência Social. Além disso, a metodologia da pesquisa e fonte de dados utilizados para a coleta no CRAS Território de Paz.

A terceira seção evidencia a assistência social no Município, trazendo a metodologia de trabalho do CRAS Território de Paz, descobrindo seu funcionamento de uma forma simplificada, capaz de clarificar-se na sua aplicabilidade. É imprescindível identificar a dinâmica de um equipamento de assistência social decodificando a estreita relação entre o seu trabalho realizado para a comunidade e a construção de vínculos com suas famílias e/ou indivíduos. Para isto, a construção do processo da prática, para poder atuar/intervir adequadamente foi importante dentro da proposta de compreensão do objeto a ser trabalhado. Outro fator importante é a avaliação desta metodologia de atendimento que enfoca o acompanhamento familiar como dispositivo articulado na interface entre as ofertas dos serviços e as demandas e necessidades apresentadas pelas famílias, tornando-se a protagonista principal dentro de um contexto histórico que totaliza o significado de proteção e apoio.

A quarta seção traz a conclusão do artigo, permitindo condicionar que a compreensão da Política de Assistência Social objetiva a centralidade na família e/ou indivíduo como protagonista deste processo enfatizando a construção da cidadania.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO E METODOLOGIA**

### **2.1 A Política de Assistência Social**

Entende-se a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado. Sendo a política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais,

realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas<sup>2</sup>.

Diante disto, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004<sup>3</sup> foi construída a partir de uma visão social inovadora de inclusão, de proteção, na capacidade de captar as diferenças sociais, no entendimento que a população tem necessidades, possibilidades ou capacidades a serem desenvolvidas e a identificação de forças e não de fragilidades que as diversas situações de vida possuam. Em que se pese, a assistência social faz parte do tripé da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e a Previdência Social.

Desde então, a assistência social vive um movimento reformador continuado, porém de alcance restrito, em permanente tensão e convivência com uma pesada herança, permanecendo com enormes dificuldades para “constituir-se como política e realizar-se como pública” (RAICHELES, 1998, p.269).

Diante dos argumentos acima, a construção da Política de Assistência Social levou em conta 03 vertentes de proteção social: as pessoas, as suas circunstâncias e seu núcleo de apoio primeiro, a família. Sob este princípio é preciso relacionar as pessoas e seus territórios, permitindo o exame da realidade a partir das vulnerabilidades, capacidades e protagonismo<sup>4</sup>. Trata-se de uma política pública configurada na perspectiva socioterritorial, cujas intervenções se dão essencialmente nas capilaridades dos territórios.

Segue o momento em que Verás (1987, p.43) sintetiza este pensamento:

É curioso que a cidadania, por outro lado, é também o direito de permanecer no lugar, no seu território identitário, o direito a seu espaço de memória. O capitalismo predatório e as políticas urbanas que privilegiam interesses privados e o sistema de circulação acabaram, muitas vezes, por descaracterizar bairros, expulsar moradores como favelados (remoção por obra pública, reintegração de posse), encortiçados (despejos, remoções, demolições), moradores de loteamento irregulares, sem teto, num modismo sem direitos às raízes.

Ainda sob a égide da territorialização, a PNAS/2004 assegura o território como base de organização do sistema, cujos serviços devem obedecer à lógica de proximidade do cidadão e localizar-se naqueles territórios de incidência de vulnerabilidades e riscos sociais para a população; o trabalho com famílias como princípio matricial e ordenador das ações públicas e privadas desenvolvidas pela Política de Assistência Social; a gestão

---

<sup>2</sup> LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, 1993, art. 1º.

<sup>3</sup> PNAS – Política Nacional de Assistência Social, 2004, p. 07.

<sup>4</sup> PNAS – Política Nacional de Assistência Social, 2004, p. 07.

compartilhada com reconhecimento das responsabilidades estritamente estatais; a definição clara de competências técnicas-políticas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com a participação da sociedade civil; o fim da relação convencional entre os entes federados; o co-financiamento das três esferas de governo pautado em pisos de proteção básica e especial por meio de repasses fundo a fundo; a estruturação de sistemas de informação para apoiar o planejamento, a gestão, o monitoramento e a avaliação das ações implementadas e, por fim, a criação de bases sólidas para a construção de uma política nacional de recursos humanos, de capacitação e planos de gestão de médios e longos prazos – como por exemplo, o Plano Nacional Decenal de Assistência Social.<sup>5</sup>

Por sua vez, essa política inaugura a pretensão de tornar visíveis aqueles setores da sociedade tidos como invisíveis ou excluídos das estatísticas – população em situação de rua, adolescentes em conflito com a lei, indígenas, quilombolas, idosos, pessoas com deficiência<sup>6</sup>. Deste modo, a operacionalização desta política constitui um dos caminhos para superar a fragmentação da prática, rompendo paradigmas, a segmentação e a fragmentação nos atendimentos familiares. O rompimento das práticas fragmentadas é condição necessária para o desenvolvimento de um trabalho articulado, integrado e qualificado traduzido no campo de direitos, da universalização dos acessos da responsabilidade estatal.

Há que se ter claro que a Política de Assistência Social configura-se como possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas de seus usuários e espaço de ampliação de seu protagonismo, rompendo com a dependência e a subalternidade destes usuários diante de ações sociais desarticuladas, dispersas e descontínuas. Introduzindo mudanças profundas nas referências conceituais, na estrutura organizativa, na lógica de gerenciamento e controle das ações na área e na organização do atendimento às necessidades sociais, por meio de um conjunto articulado de serviços continuados, benefícios, programas e projetos.

É importante destacar os principais elementos constitutivos para a formulação da Política de Assistência Social, diferenciando os níveis de proteção social básica e especial – de alta e média complexidade, objetivando o atendimento de necessidades sociais, rompendo-se com a lógica da atenção às carências dos “necessitados”.

---

<sup>5</sup> CapacitaSuas, 2008, p. 43.

<sup>6</sup> PNAS – Política Nacional de Assistência Social, 2004, p. 08.

Neste sentido, a Proteção Social Básica (PSB) tem como objetivos prevenir situações de risco através do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destinando-se a população que vive em situação de vulnerabilidade decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). Estes serviços serão executados de forma direta nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e em outras unidades básicas e públicas de Assistência Social, bem como de forma indireta nas entidades e organizações de Assistência Social da área de abrangência dos CRAS.<sup>7</sup>

Por sua vez, a Proteção Social Especial (PSE) é modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, dentre outras. Importante destacar que os serviços da proteção social especial de média complexidade são aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Estes serviços são ofertados nos Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS). Não obstante, os serviços da proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário<sup>8</sup>. Estes serviços são oferecidos em abrigos, albergues, repúblicas e casas de passagens.

A implementação do SUAS – Sistema único de Assistência Social – sancionado em 2011; definiu, regulamentou, padronizou e organizou a hierarquia, os vínculos, as responsabilidades e competências de diferentes entes governamentais; assim como, os serviços, benefícios e seus programas e projetos de caráter permanente ou eventual; partindo da compreensão da matricialidade sociofamiliar<sup>9</sup>, da descentralização político-

---

<sup>7</sup> PNAS – Política Nacional de Assistência Social, 2004, p. 19.

<sup>8</sup> PNAS – Política Nacional de Assistência Social, 2004, p. 22.

<sup>9</sup> A matricialidade sociofamiliar se refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social. Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, 2009, p. 12.

administrativa e da territorialização. Principalmente criou oportunidades de re-significação da assistência social no campo dos direitos.<sup>10</sup>

Este sistema público não contributivo, descentralizado e participativo<sup>11</sup>, tem como direção a unidade e totalidade da ação pública. Tendo como propósito absoluto a superação da fragmentação e a sobreposição das ações governamentais e não governamentais, sem perder de vista as diversidades regionais, as peculiaridades de cada município e as especificidades dos territórios e das populações neles existentes.

Segundo a Norma Operacional Básica do SUAS – NOB-SUAS 2005, os cidadãos precisam contar com locais onde possam se manifestar quanto à violação de seus direitos. Esses locais devem arbitrar sobre a manifestação da violação, e, se procedente, adotadas medidas e procedimentos que retratem o processo de violação a que o cidadão tenha sido submetido.

Sendo assim, faz-se a contextualização do trabalho nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), que se caracterizam como unidade pública estatal descentralizada da Política de Assistência Social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e Distrito Federal – DF. Dada sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso das famílias à rede de proteção social de assistência social<sup>12</sup>. Mais especificamente do Centro de Referência de Assistência Social Território de Paz, localizado no município de Esteio/RS.

Tendo como principal objetivo a prevenção de ocorrências de situações de vulnerabilidades de riscos sociais nos territórios, por meio de desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania; possuindo o caráter preventivo, protetivo e proativo. Para tanto, o caráter preventivo e protetivo diz respeito a identificação da violação de direitos, defesa dos direitos e vigilância socioassistencial de vulnerabilidade e risco social. E o caráter proativo ao trabalho social em sintonia com a realidade de cada território, com ações de fortalecimento da cidadania.

Referenciando López (1999, p. 174):

[...] a cidadania é, portanto, uma qualidade e um direito do cidadão que, como tal, possui a condição jurídica que ostentam as pessoas individuais ou

---

<sup>10</sup> CapacitaSuas, 2008, p. 44.

<sup>11</sup> NOB/SUAS, 2005, p. 13.

<sup>12</sup> Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, 2009, p. 9.

coletivas com relação ao Estado a que pertencem, e que implica em respeito, cumprimento às leis vigentes e livre exercício de certos direitos. Os meios de adquirir cidadania variam de país para país e exigem requisitos diversos, de acordo com as legislações nacionais.

Na Constituição Federal de 1988, emerge claramente o conceito de cidadania, direcionando para a necessária revisão de gestão e das práticas sociais; representando a promessa de afirmação e extensão dos direitos sociais no País frente à grave crise e às demandas de enfrentamento dos índices de desigualdade social.

Este processo, sob domínio do capital industrial, teve como características principais a aceleração da urbanização e a ampliação da massa trabalhadora, em precárias condições de higiene, saúde e habitação. Diante disso, as questões sociais precisavam transformar-se em questão política, com a intervenção estatal e a criação de novos aparelhos que contemplassem os assalariados urbanos, que se caracterizavam como sujeitos sociais importantes no cenário político nacional, em decorrência da nova dinâmica da acumulação. As alterações ocorridas na sociedade brasileira a partir da década de 1930, têm como indicadores mais visíveis o processo de industrialização, a redefinição do papel do Estado, o surgimento das políticas sociais além de outras respostas às reivindicações dos trabalhadores (BRAVO, 2001).

## **2.2 Acompanhamento familiar: desafios para as Políticas Públicas Municipais**

O município de Esteio situa-se na região leste da Depressão Central do Estado do Rio Grande do Sul, fazendo parte da área da grande Porto Alegre e Vale do Rio dos Sinos. Estabelece fronteira com os municípios de Cachoeirinha, Canoas, Gravataí e Sapucaia do Sul, compondo com estes a região metropolitana. Segundo dados do IBGE 2010<sup>13</sup>, o Município possui uma população de 80.755 habitantes, configurando-se como de médio porte. Sua fundação data de 08 de dezembro de 1952. A economia em Esteio configura-se em atividades voltadas à indústria, com destaque para o ramo de metalurgia, vestuário e artefatos de tecidos, produtos alimentares e mecânicos, tendo como principais produtos manufaturados: óleos vegetais, plásticos, escovas, papel, cimento, ração, proteínas e vegetais, entre outros. Na área comercial o município possui 2.690 pontos comerciais, tendo como base de comércio entre outros, vestuário, eletroeletrônico, móveis e bazar. Além disso, possui 3.063 empresas de serviços<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Disponível em: < <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1> > Acesso em: 04 set. 2012.

<sup>14</sup> Disponível em: < <http://www.esteio.rs.gov.br/> > Acesso em: 17 fev. 2011.

O cenário histórico da Política de Assistência Social do município de Esteio expressa o constante crescimento e o compromisso pela estruturação da gestão do trabalho no SUAS. Para compreensão deste contexto é importante ressaltar que a Política de Assistência Social começou a ser priorizada a partir de 1997, com a criação do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS. A criação do CMAS proporcionou a discussão sobre a política, configurando a necessidade de implantação da Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS). A mesma foi criada em dezembro de 2000 para formular, gerenciar e executar a Política de Assistência Social no Município. Neste contexto, a Política de Assistência Social no município de Esteio possui o Nível de Gestão Básica do SUAS, habilitado em 30 de dezembro de 2005.

Ao longo do tempo a SMCAS passou por várias estruturações de infraestrutura e de recursos humanos, sendo que em 2009 transferiu-se para o prédio da Prefeitura Municipal. Lá foi organizada da seguinte forma, respectivamente, a gestão da secretaria na figura da Secretária Municipal, a coordenação da Proteção Social Básica e Especial de Média Complexidade, a coordenação do Cadastro Único e Programa Bolsa Família, a coordenação Administrativa e a coordenação do Monitoramento e Avaliação.

Esta fase é marcada pela implementação do CRAS Conviver e a implantação do CRAS Território de Paz e do CREAS Girassol. Com a extensão de atendimento do CRAS Conviver no Centro Educacional no Bairro Pedreira e a municipalização de um abrigo para crianças e adolescentes.

Em face da amplitude da SMCAS o aumento do quadro dos trabalhadores sociais foi inevitável trazendo mudanças substanciais nos fluxos de atendimento e das especificidades de intervenção de cada equipamento municipal. A constituição da equipe multidisciplinar, que conta com assistentes sociais, psicólogos, advogado, educadores sociais e estagiários de diversas áreas colaborou com os atendimentos e acompanhamentos de indivíduos e de famílias, nos seus territórios.

Para compreensão deste contexto uma das mais significativas mudanças na gestão do trabalho contemporâneo é a valorização da equipe em detrimento do trabalho individual. Para Piancastelli, Faria e Silveira (2009, p.04), uma equipe pode ser conceituada como:

[...] um conjunto de pessoas com habilidades complementares (acrescentaríamos ainda conhecimentos), comprometidas umas com as outras pela missão em comum, objetivos comuns – obtidos pela negociação entre os atores sociais envolvidos – e um plano de trabalho bem definido.

Conforme Muniz (2011, p.93), a equipe se constitui enquanto propósito comum, com objetivos bem definidos, com compartilhamento de propósitos e saberes e estratégias bem demarcadas. Pode-se perceber, que o grupo não está isolado de uma estrutura organizacional, de um processo de gestão, de um contexto sociopolítico que condicionam as relações estabelecidas; enriquecendo o trabalho como um todo.

Outro conceito importante a ser abordado é o da equipe de referência. Conforme Muniz (2011, p.94), estas equipes são formadas segundo características e objetivos do próprio equipamento e de acordo com a realidade local e disponibilidade de recursos. Neste processo, cada equipe é encarregada de intervir sobre um mesmo objeto – necessidade ou demanda apresentada pelos usuários – e sendo responsável pela realização de um conjunto de tarefas, ainda que operando com diversos modos de intervenção.

Ilustrando a equipe de referência, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB RH (2006, p.19) conceitua a equipe de referência como:

Aqueles constituídas por serviços efetivos, responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção básica e especial, levando em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e aquisições que devem ser garantidas aos usuários.

Para tanto, as equipes de referência são formadas por profissionais de diferentes áreas, tais como o serviço social, a psicologia, a pedagogia e o direito, possuindo objetivos em comum, além de conhecimentos, habilidades e atitudes que se complementam entre si e partilham as responsabilidades na oferta de um serviço a determinado número de famílias ou indivíduos que apresentam situações de vulnerabilidade e/ou risco social; construindo vínculos familiares, tornando-se referência.

A partir dos pressupostos acima enunciados apresenta-se o trabalho realizado pela equipe do CRAS Território de Paz nas Unidades Territoriais – Uts 14 e 15 do município de Esteio/RS.

### **2.3 Metodologia da pesquisa e fonte de dados**

Tendo-se por base a direção social adotada, contida no fazer diário da equipe técnica e no Código de Ética Profissional hegemônico em todas as categorias

profissionais, utiliza-se a pesquisa descritiva neste trabalho, através da coleta de dados primários capazes de melhorar as práticas de trabalho por meio da observação e da análise dos mesmos. Este processo auxilia na descrição das características e propriedades do público alvo atendido pelo serviço mediante análise dos dados, com o intuito de qualificar o trabalho da equipe profissional, objetivando o acesso aos projetos, programas e benefícios socioassistenciais, bem como, a garantia da transparência da gestão da informação.

A equipe do CRAS Território de Paz, tanto profissionais de nível superior quanto de médio, utilizam a coleta de dados como fator importante na construção do processo de trabalho e na verificação dos objetivos propostos.

A partir destes pressupostos, a coleta é realizada em formulários próprios – desenvolvidos pela equipe – desde o primeiro atendimento da recepção. Neste formulário é coletado o dia do atendimento, o nome da família e/ou indivíduo e para qual serviço foi direcionado. Este primeiro atendimento desencadeia todo o processo de trabalho que será realizado com a família e/ou indivíduo. A recepção possui o caráter de identificar a demanda e direcioná-la para o atendimento adequado.

Os dados resultantes dos atendimentos familiares dos profissionais de nível superior são coletados em formulário próprio, disponibilizado pelo Sistema de Registro Mensal de Atendimentos dos CRAS. O formulário é mensal e configura-se em três blocos, respectivamente, o Bloco I – Famílias em acompanhamento pelo PAIF, subdividido em volume de famílias em acompanhamento pelo PAIF e perfil de famílias inseridas em acompanhamento no PAIF, no mês. No Bloco II – Atendimentos individualizados realizados nos CRAS, que compreende o volume de atendimentos individualizados realizados no CRAS e o Bloco III – Atendimentos coletivos realizados nos CRAS, o volume dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV.

Este formulário de coleta de dados, composto por perguntas abertas e quantitativas, nos retrata o perfil do município de Esteio, enquanto política pública em construção. Desta maneira, no Bloco I – Família em acompanhamento pelo PAIF, é contabilizada o total de famílias e as novas famílias inseridas no acompanhamento do PAIF durante o mês de referência. Destas famílias inseridas no mês de referência sinalizam-se as famílias em situação de extrema pobreza, as famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, as famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família em descumprimento de condicionalidades, as famílias com membros beneficiários do

Benefício de Prestação Continuada – BPC, famílias com crianças/adolescentes no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI e as famílias com adolescentes no Projovem Adolescente.

No Bloco II – Atendimentos individualizados realizados nos CRAS, são contabilizados o total de atendimentos realizados, no mês. Registra-se todos os atendimentos individualizados na recepção, os atendimentos individuais de acolhida e as visitas domiciliares – VDs – realizadas pela equipe. As famílias encaminhadas para a inclusão no Cadastro Único, as famílias encaminhadas para a atualização cadastral no Cadastro Único, os indivíduos encaminhados para acesso ao BPC e as famílias encaminhadas para o CREAS.

E o Bloco III – Atendimentos coletivos realizados nos CRAS, registra-se o volume dos SCFV – as famílias participando regularmente de grupos no âmbito do PAIF, crianças em SCFV (para crianças até 06 anos), crianças/adolescentes em SCFV (de 6 a 15 anos), jovens em SCFV para jovens (de 15 a 17 anos), idosos em SCFV, pessoas que participaram de palestras, oficinas e outras atividades de caráter não continuado e pessoas com deficiência participando dos Serviços de Convivência ou dos grupos do PAIF.

Desse modo, as famílias acompanhadas mensalmente são registradas neste formulário, assim como os atendimentos individuais e os atendimentos em grupos.

Para a realização da coleta dos dados sobre a mudança no processo de trabalho da nova acolhida, realizou-se o recorte dos meses de março a julho de 2012, data do início da nova metodologia.

Consoante com a coleta de dados sobre as famílias e/ou indivíduos, o equipamento coleta a pesquisa de satisfação realizada com os usuários sobre o índice de satisfação do serviço ofertado pelo CRAS Território de Paz. Esta coleta iniciou-se em janeiro de 2012 e está sendo compilada a cada quadrimestre, tendo como objetivo medir a satisfação do usuário e qualificar o trabalho realizado pela equipe. Para tanto, é medido o atendimento da recepção, o atendimento técnico, do Cadastro Único, do atendimento dos grupos e do espaço físico.

### **3. A ASSISTÊNCIA SOCIAL EM ESTEIO/RS**

#### **3.1 A Metodologia de Trabalho do CRAS Território de Paz**

Conhecer a população que procura atendimento de acolhida no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Território de Paz, localizado no Parque Primavera – UTs 14 e 15 no município de Esteio é essencial para nortear o trabalho da equipe de referência. A comunidade das UTs 14 e 15 fazem parte do Território de Paz que integra o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI) implementado em parceria com a Prefeitura Municipal de Esteio e o Governo Federal em 2009. O Território de Paz tem por objetivo contribuir para a redução dos índices de violência associando ações de prevenção e promoção da vida nas comunidades por meio de uma cultura de paz.

A comunidade Primavera, como muitos espaços urbanos, nasceu da ocupação desordenada, com precárias condições de saneamento básico, habitação, falta de infraestrutura, desemprego estrutural, baixa escolaridade, degradação do meio ambiente e violência urbana.

Assim, como explicitado acima, as expressões da Questão Social na Comunidade Primavera emergem nas situações de vulnerabilidade e de risco social, por meio das expressões vulneráveis da violência urbana e doméstica, a saúde mental sem assistência, a pobreza e a fome, o desemprego e o trabalho informal, a vida na rua, alcoolismo e drogas, questões de gênero e orientação sexual, dispositivos de criminalidade, infância e adolescência, terceira idade, ausência ou precariedade de renda.

Estas vulnerabilidades estão expostas também nos vínculos familiares, sociais e comunitários, em sua maioria empobrecidos e com dificuldades em estabelecer novas realidades que afetam imediatamente as condições da vida humana e suas possibilidades de liberdade e de acesso aos direitos sociais garantidos e, são potencializadas quando o usuário possui seus direitos violados.

Neste contexto, Braz (2004) refere que vulnerabilidade social pode ser entendida como a possibilidade de alguém ter sua condição de vida alterada em relação à sociedade da qual faz parte ou da qual é integrante. Faz-se indispensável ressaltar que o termo vulnerabilidade não se restringe somente à categoria econômica, acarretando uma dimensão muito além desta categoria; passando por organizações políticas de raça, orientação sexual, gênero e etnia; assim como, situações de desnutrição, habitação, desemprego, baixos níveis educacionais e culturais, falta de habitação e saneamento básico, entre outros. Outro fator relevante é o risco social ao quais as famílias estão expostas, onde risco social pode ser entendido como a exposição à violência, o uso de

drogas e as privações de ordem afetiva, cultural, socioeconômica que desfavorecem o desenvolvimento biopsicosocial da comunidade.

O termo vulnerabilidade constitui-se como um termo complexo e multifacetado que deve ser analisado a partir da existência ou não, por parte dos indivíduos ou das famílias, de ativos disponíveis e capazes de enfrentar determinadas situações de risco.

O CRAS Território de Paz é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços de Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social do município. Caracteriza-se como a principal porta de entrada, unificada, das famílias e indivíduos para a rede de proteção básica e referência para encaminhamentos à Proteção Especial.

É importante mencionar que o CRAS Território de Paz iniciou suas atividades no Território de Paz em 30 de setembro de 2010 nas dependências da Escola Estadual de Ensino Médio Profª. Maria Sirley Vargas Ferraz, sendo oficialmente inaugurado em 20 de junho de 2011. Atualmente conta com uma estrutura física com duas (02) salas de atendimento de acolhida, uma (01) sala de atendimento de Cadastro Único, uma (01) sala de grupo, recepção, almoxarifado, administração e cozinha. A equipe é constituída, atualmente, por uma (01) Coordenadora, dois (02) Assistentes Sociais, uma (01) Psicóloga, três (03) Educadores Sociais, uma (01) estagiária de serviço social, duas (02) estagiárias de Cadastro Único, um (01) motorista, cabe explicitar que o motorista atende a todos os equipamentos da SMCAS, e uma (01) auxiliar de serviços gerais.

O CRAS Território de Paz desempenha suas funções em conformidade com a PNAS/2004 e com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais/2009. Neste sentido, desenvolve o Serviço de Atendimento Integral às Famílias – PAIF, o Cadastro Único e Programa Bolsa Família – PBF, os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, a promoção da articulação intersetorial, e a busca ativa das famílias e indivíduos territorializados.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS (2006), tem como público alvo todas as famílias que estejam em situação de vulnerabilidade social de um determinado território. Neste contexto, o PAIF é ofertado através dos serviços socioassistenciais, socioeducativo e de convivência, e de projetos de preparação para a inclusão produtiva voltada para as famílias, seus membros e indivíduos, conforme suas necessidades identificadas no território.

Reforçando o argumento:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo (TIPIFICAÇÃO NACIONAL DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009, p.5).

Sendo assim, o PAIF é essencial para a proteção de assistência social, vez que assegura espaços de convívio, informa e garante acesso aos direitos socioassistenciais, contribui para a gestão intersetorial local, para o desenvolvimento da autonomia, o empoderamento das famílias e a ampliação de sua capacidade protetiva. Fortalece, ainda, vínculos familiares e comunitários, favorecendo a ampliação de perspectivas de vida das famílias mais vulneráveis e o acesso a oportunidades (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p.32).

Neste sentido, o fortalecimento de sentimentos de cooperação, de participação na vida comunitária e da busca de alternativas coletivas para a superação de suas dificuldades referentes aos aspectos econômicos e sociais aprofunda a compreensão sobre os princípios de acompanhamento familiar e contribuem para a consolidação da prática profissional.

Há que se ter claro que a família constitui-se como primeira rede social na vida do sujeito, onde o sentimento de pertencimento e identidade social é desenvolvido e mantido, ali são transmitidos os valores e as práticas culturais. A compreensão da família também é determinada pelo espaço contraditório, marcada por tensões, conflitos, desigualdades e, até mesmo, violência. Enfocando o contexto sociocultural e econômico, superando a concepção tradicional de família, o modelo padronizado, a unidade homogenia e idealizada pela sociedade, mas centrando-a como núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia<sup>15</sup>, sustentabilidade, heterogeneidade, rede social interna e protagonismo social. O fortalecimento de possibilidades de proteção social na própria família, porém, não restringe as responsabilidades públicas de proteção para com os indivíduos e a sociedade.

---

<sup>15</sup> O desenvolvimento da autonomia é um processo de negação da tutela e da subalternidade pela mediação da afirmação da própria palavra e da construção das decisões sobre seu próprio destino (FALEIROS, 2011, p.62).

Na implementação do processo de trabalho do CRAS Território de Paz, opta-se pela categoria central “família” como rede social<sup>16</sup> interna de apoio, por entender que o núcleo familiar se constitui como a base de todo desenvolvimento pessoal, social e econômico. Logo,

[...] a família é percebida não como o simples somatório de comportamentos, anseios e demandas individuais, mas sim como um processo interagente da vida e das trajetórias individuais de cada um de seus integrantes (FERRARI, KALOUSTIAN, 2000, p. 13).

Identificando a família<sup>17</sup> como categoria central no processo de trabalho, entendendo-a como aspecto fundamental de toda a diversidade e multiplicidade de seus arranjos internos e de seus membros como um direito inalienável. A promoção e o apoio às famílias, sobretudo àquelas em situação mais vulnerável em busca do direito ao atendimento da política de assistência social, o reconhecimento das mesmas enquanto agente social ativo de mudanças e objeto de políticas públicas, constituem-se em fatores decisivos na busca dos objetivos prioritários do desenvolvimento humano, tais como acesso as políticas públicas setoriais. Portanto, a “atenção à família, através de políticas públicas adequadas, constitui-se sem dúvida, em um dos fatores condicionantes das transformações aos quais a sociedade brasileira aspira” (MAURÁS apud KALOUSTIAN, 2000, p. 10).

Os processos de trabalho que emergem nas políticas públicas, especificamente dentro da política de assistência social, podem ser contextualizados dentro da relação capital X trabalho. Articulando neste movimento sinérgico, as expressões da Questão Social encontrada dentro dos acompanhamentos familiares, realizados pelo CRAS Território de Paz, revelando-se nas disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais mais vulneráveis,

[...] mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal; conforma disputas entre diferentes projetos societários, “(...) informados por distintos interesses de classe, acerca

---

<sup>16</sup> A concepção de rede social implica em um processo de construção permanente, seja no plano individual ou coletivo. Neste sentido, constitui-se numa construção horizontal onde através de um intercâmbio dinâmico entre e com seus integrantes, possibilita a potencialização dos recursos que possui (KERN, 2002, p. 14).

<sup>17</sup> A família, segundo a PNAS, é o conjunto de pessoas unidas por laços consangüíneos, afetivos ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica. CRAS (2009, p. 12).

de concepções e propostas para a condução de políticas econômicas e sociais” (IAMAMOTO, 2004, p. 17).

Esta condição fomenta a discussão sobre novas possibilidades de enfrentamento dessa realidade e das questões complexas na dinâmica relacional de fundo econômico e social. A partir das observações a cerca da vulnerabilidade e risco social, pretende-se conhecer as formas de enfrentamento destas questões da comunidade acima referida.

Por essas razões, teve-se um olhar especial em relação ao atendimento das famílias e indivíduos da comunidade. A proposta de mudança no processo de trabalho da acolhida de PAIF visa a melhoria dos atendimentos prestados. É importante contextualizar a forma de acolhida utilizada anteriormente, visto que a mudança proposta pela equipe de trabalhadores vem ao encontro de um rompimento de paradigmas. Buscando entender o rebatimento e as implicações da “acolhida aberta”, caracterizando o atendimento a todas as famílias e/ou indivíduos sem horário de atendimento pré-definido, sem técnico de referência, sem acompanhamento longitudinal familiar e sem o entendimento da família e/ou indivíduo sobre a Política de Assistência Social como direito.

No intuito de colaborar com o êxito do serviço ofertado, entende-se que a acolhida é o momento fundamental para a construção de vínculos entre as famílias e/ou indivíduos e o serviço. O CRAS Território de Paz adotou-a como uma postura institucional que envolve todos os trabalhadores em todos os momentos de atendimento à comunidade.

A partir desta observação, identifica-se que a recepção é o primeiro contato da família e/ou indivíduo com o CRAS Território de Paz. Neste momento são ouvidas suas necessidades, focalizada na demanda inicial, promovendo os devidos direcionamentos.

Neste processo, classifica-se atendimento familiar como o atendimento inicial à família e/ou indivíduo, promovido por uma escuta qualificada e sensível<sup>18</sup> observando as múltiplas expressões da Questão Social. Neste momento poderão ser realizadas breves intervenções. Contudo, para a continuidade deste atendimento é elaborado o

---

<sup>18</sup> A escuta sensível supõe uma inversão da atenção. Antes de situar uma pessoa em seu “lugar”, é preciso reconhecê-la em seu ser, em sua qualidade de pessoa complexa, dotada de liberdade e de imaginação criadora. (...) O “outro-que-escuta” não tem de dizer “a verdade” nem tem de proclamar “é preciso”. Deve simplesmente escutar e responder adequadamente à demanda, muitas vezes implícita, do indivíduo-sujeito. É uma decodificação difícil, pois o conhecimento teórico e, até a experiência não bastam para sentir o que se deve fazer. Apenas a escuta sensível, que integra, mas ultrapassa tanto a experiência anterior quanto o saber psicológico, permite chegar a uma atitude justa e a um comportamento pertinente (BARBIER, 1993, p. 209-216).

Plano de Acompanhamento Familiar – PAF, pautado na matricialidade familiar, construído entre família e/ou indivíduo e técnico, que será a partir deste momento, sua referência. O Plano de Acompanhamento Familiar conta com um planejamento detalhado do processo de acompanhamento familiar, tendo em vista os objetivos a serem alcançados, para isso este processo de trabalho deve ser realizado em conjunto com a família.

Neste contexto, o Técnico de Referência (TR) é um dispositivo localizado na interface entre as ofertas dos serviços e as demandas e necessidades apresentadas pelas famílias e/ou indivíduos. Baseia-se na idéia de que um ou mais profissionais aproximem-se de maneira especial de certo número de famílias e indivíduos e passem a assisti-los de modo singular, elaborando e acompanhando junto de cada um deles um plano de atendimento individualizado sendo responsável direto pela busca ativa destas famílias e/ou indivíduos. É função básica deste dispositivo, garantir a continuidade do atendimento, evitando-se a perda das famílias nas conhecidas e descontextualizadas teias constituídas pelos “encaminhamentos”. Sendo um conceito firmado pela responsabilização do atendimento.

Quando necessário, a família e/ou indivíduo são inseridos nos Programas e Projetos desenvolvidos no CRAS e na Rede Social pelo seu técnico de Referência. Em situações mais complexas, existe a possibilidade de um técnico de apoio.

Outro fator relevante nesta nova modalidade de “acolhida” é que se enfatiza o acompanhamento familiar, este priorizado na Proteção Social Básica, objetivando prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. O processo de acompanhamento familiar pressupõe movimento constante, posto que as condições familiares modificam-se e são situacionais, já que dependem da dinâmica e do momento vivenciado pela família, sendo realizado de uma forma integralizada e contextualizada, tendo um Técnico de Referência como responsável pelo acompanhamento. Este processo é qualificado, executado por profissionais de nível superior, com base em pressupostos éticos, diretrizes teórico-metodológicas, conhecimento do território e das famílias que ali residem e, no PAIF, pode ser particularizado ou em grupo.

Para realizar este processo de acompanhamento, o CRAS Território de Paz operacionaliza suas ações através das diretrizes de vigilância social, proteção social e defesa social e institucional (PNAS, 2004, p.39).

Como se viu, a família e/ou indivíduo tem seu primeiro atendimento na recepção, onde será encaminhado ao grupo socioeducativo de PAIF – Grupo de Boas Vindas – se não possuir acompanhamento anterior com seu técnico de referência, mediante agendamento prévio. O Grupo de Boas Vindas é o espaço voltado às novas famílias que ingressarem no CRAS, onde são transmitidas informações que proporcionem acesso aos direitos e serviços ofertados pelo CRAS, além dos outros serviços pertencentes à rede. O objetivo desta reunião é trabalhar com as famílias e/ou indivíduos informações referentes ao SUAS, a rede municipal de assistência social e, principalmente, sobre o funcionamento do CRAS (serviços, programas, benefícios e demais políticas setoriais). Além disso, o grupo serve como um espaço coletivo de trocas entre os usuários e profissionais, possibilitando a formação de vínculo com a comunidade e a percepção de suas demandas, bem como o sentimento de pertencimento do território.

Logo após o Grupo de Boas Vindas, a família e/ou indivíduo é encaminhado para atendimento com o técnico, o qual passa a ser sua referência dentro do serviço, indicando ou não a necessidade de acompanhamento familiar.

Sendo a família já acompanhada no CRAS, ao chegar à recepção tem seu atendimento agendado com seu técnico de referência.

Sendo assim, acolhimento faz parte das relações que implicam no acesso do usuário ao serviço, na humanização dessas relações e na responsabilidade para com a vida das pessoas dentro do CRAS Território de Paz.

Todo o processo de trabalho realizado apropria-se da Teoria Marxista para a compreensão da política de assistência social como espaço contraditório e complexo, tanto nas vias de resistência, quanto nas vias de transformação. É a lógica do compromisso, da superação; seu percurso vai da singularidade para totalidade, do diálogo para reflexão, da reflexão para construção de mediações historicamente construídas e socialmente viáveis. Neste contexto, inicia-se o processo de conhecimento para a construção do objeto de trabalho; após vem o processo de intervenção para a desconstrução deste objeto desvendado na perspectiva de superação dos processos de violação de direitos. Se o processo de trabalho se apropria da Teoria Marxista para a compreensão da Instituição como um espaço de luta e de construção coletiva a partir da construção da sociedade capitalista ocidental, sua prática está sintonizada com seu projeto ético-político: “Defesa intransigente dos direitos”.

Outro grupo socioeducativo do PAIF é o Grupo de Cadastro Único, também chamado de Grupo do Cad, que possui como objetivo prestar informações sobre o Cadastro Único e PBF, promovendo a reflexão dos usuários, possibilitando o reconhecimento do direito de acesso às políticas públicas através da socialização das informações. O atendimento do Cadastro Único tem como objetivo atualizar e/ou cadastrar as famílias do Município de Esteio/RS que se encontram nos critérios do Cadastro Único para promoção do acesso às políticas públicas voltadas as famílias de menor renda de maneira que possa refletir a realidade socioeconômica do município. Ademais, o Programa Bolsa Família (PBF) é um programa que transfere renda diretamente para as famílias como forma de garantir o direito humano à alimentação adequada, à educação e à saúde. Os beneficiários do PBF também são atendidos por outros programas e políticas sociais do Governo Social, como: tarifa social da água; isenção das taxas do Registro Geral, do Cadastro de Pessoa Física, de concursos públicos federais e ações de geração de trabalho e renda, entre outros. Após o grupo a família e/ou usuário é agendada para a atualização ou inserção no Cadastro Único.

Para as famílias que se encontra em descumprimento das condicionalidades do PBF – são direcionados para o Grupo Dialogando com Famílias, que possui o objetivo de possibilitar o acompanhamento destas famílias e/ou indivíduos beneficiários que se encontram em descumprimento das condicionalidades – da saúde, da educação e da assistência social; promovendo a superação das dificuldades no cumprimento das mesmas. Este projeto surge enquanto alternativa à demanda específica referente aos descumprimentos das condicionalidades do PBF, a busca ativa e ao acompanhamento familiar pelos técnicos das respectivas áreas. Para tanto, a proposta do Programa é gerar uma sinergia de efeitos que permitam elevar os padrões objetivos e subjetivos de qualidade de vida das famílias estimulando todos os seus integrantes para um crescimento coletivo, oportunizando o acesso destas famílias e/ou indivíduos aos benefícios sociais a que têm direito, desenvolvendo práticas de apoio mútuo no espaço doméstico e se vinculando as redes sociais existentes.

O Programa Auxílio Cidadão – PROAC é executado pela Prefeitura Municipal de Esteio através das secretarias municipais de Cidadania e Assistência Social – SMCAS, Desenvolvimento Econômico e Social – SMDES, Obras e Viação – SMOV e Meio Ambiente – SMMA. É desenvolvido com moradores dos bairros Novo Esteio, Pedreira, Ezequiel, Osório, Parque Primavera e Votorantin (UTs 14 e 15) em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Tem como objetivo desenvolver um processo de

educação popular, revitalização e embelezamento da cidade e qualificação profissional. Neste contexto, o papel da SMCAS, através dos CRAS é a inclusão do usuário no programa e o acompanhamento individual e grupal – realizado através dos encontros de educação popular e incentivo a realização de cursos profissionalizantes, enfatizando a autonomia e o protagonismo deste usuário frente ao mundo do trabalho.

Para Sposati (1997, p. 31-32):

[...] compreende autonomia como a capacidade e a possibilidade do cidadão em suprir suas necessidades vitais, especiais, culturais, políticas e sociais, sob as condições de respeito às idéias individuais e coletivas. [...] Sob esta concepção, o campo da autonomia inclui não só a capacidade de o cidadão se auto-suprir, desde o mínimo de sobrevivência até as necessidades mais específicas.

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV<sup>19</sup> – é realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Constitui-se como forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. Este processo de trabalho no CRAS Território de Paz se apresenta pelo SCFV de 0 a 06 anos, de 06 a 15 anos, para idosos e o serviço de proteção social básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas.

A promoção da articulação intersetorial acontece através da Reunião de Rede que possui como objetivo articular os diferentes agentes, serviços, programas e projetos do Território de Paz potencializando a comunicação e a articulação entre os serviços do território. Pauta-se na identificação dos serviços, na promoção das aproximações e ações intersetoriais, no diagnóstico das demandas e das necessidades e na articulação dos diferentes atores que circulam no Território de Paz.

### **3.2 Avaliação da Metodologia de Atendimento do CRAS Território de Paz**

---

<sup>19</sup> Conforme a TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS, 2009, p. 8.

Após apresentar a essência do trabalho social com as famílias e/ou indivíduos que procuram por atendimento no CRAS Território de Paz, é necessário fazer a avaliação da nova metodologia aplicada no período de março a julho de 2012.

Cabe evidenciar que a acolhida é momento fundamental para a construção de vínculos entre os usuários e o serviço, tratando-se de uma postura institucional que envolve todos os trabalhadores.

Destaca-se que a recepção é o primeiro contato da família e/ou indivíduo, sendo seu primeiro atendimento e pode-se configurá-la como essencial ao serviço e estratégica na organização dos atendimentos. Consoante com a adequação do processo de trabalho, considera-se que houve melhora no processo de trabalho dos educadores sociais, na organização do fluxo de atendimento dos usuários e na humanização no processo de acolhimento. Apesar disso, avaliou-se resistência inicial durante a implantação do novo processo por parte da comunidade, explicitado nas famílias mais antigas que acessavam o serviço a qualquer momento. Neste período, de março a julho do corrente ano, foram atendidos 3302 usuários na recepção.

É necessário aqui elucidar que o grupo socioeducativo – Grupo de Boas Vindas – proporciona o espaço de troca de informações e orientações entre os usuários e profissionais, possibilitando a formação de vínculo com a comunidade e a percepção de suas demandas. Nesta perspectiva, o atendimento grupal proporciona que os usuários absorvam maior conhecimento sobre o funcionamento e os serviços ofertados pelo CRAS e pelo SUAS, se organizem em relação ao serviço do CRAS Território de Paz, tenham maior sensibilização sobre os objetivos, possibilitando ampliação da visualização de possibilidades no atendimento. Foram atendidas 296 famílias neste processo grupal.

Realizando a interface com o Grupo de Boas Vindas, o processo de trabalho do Técnico de Referência proporcionou a qualificação destes acompanhamentos familiares dentro do processo de acolhida, a visão integralizada da família, a maior responsabilização da equipe técnica em relação à família e/ou indivíduo, maior efetividade das ações em rede, acompanhamento longitudinal das famílias e/ou indivíduos, maior vinculação entre família/indivíduo e profissional o que evita que o usuário precise repetir várias vezes sua história. Nessa perspectiva não há atendimentos em caráter de urgência o que possibilita a melhora na organização da família e/ou indivíduos em relação a sua demanda. Este processo permitiu melhor planejamento dos trabalhos da equipe e clarificou a compreensão do usuário em relação ao CRAS. Devido

às faltas ocorridas nos agendamentos, a saída de um profissional da equipe e a transição das famílias acompanhadas para os demais técnicos, com estratégia de reverter este quadro, está sendo realizada a busca ativa mais efetiva destas famílias e/ou indivíduos para a efetivação do acompanhamento familiar. Esta estratégia proporciona o acesso da demanda reprimida, ou seja, maior acesso de novas famílias no serviço.

Como questão de análise estrutural foi inserida 988 famílias no acompanhamento pelo PAIF. Destas, 293 são novas famílias inseridas no acompanhamento pelo PAIF, nos meses de março a julho. Das 293 novas famílias, 122 estão em situação de extrema pobreza, 219 beneficiárias do Programa Bolsas Família, 73 encontra-se em descumprimento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, 69 possuem membros beneficiários do Benefício de Prestação Continuada – BPC e 12 indivíduos foram encaminhados para acesso ao BPC, 04 possuem crianças e/ou adolescentes no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI e 15 famílias foram encaminhadas para o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Deve-se também considerar os 1729 atendimentos individualizados realizados pela equipe técnica e as 220 visitas domiciliares.

A ação do Grupo de Cadastro Único proporcionou o esclarecimento a 282 famílias, sendo que foram realizadas atualizações cadastrais de 337 famílias e cadastros novos de 93 famílias. O Grupo Dialogando com famílias atenderam 12 famílias neste período, em 04 encontros mensais.

O Grupo PROAC iniciou seus encontros de educação popular semanais com 17 famílias, inseridas em 08 encontros desde maio do corrente ano; enfatizando a construção da identidade do grupo, a integração da equipe técnica, o vínculo do serviço com o grupo e o relacionamento interpessoal. Os encontros passaram a ser quinzenais após o amadurecimento do grupo e o início do trabalho sobre a responsabilidade ambiental e social e o início do mundo do trabalho.

No SCFV de 00 a 06 anos são atendidas 31 famílias separadamente em dois grupos quinzenalmente – as quartas-feiras – e têm a duração de duas horas. As temáticas trabalhadas no grupo de mulheres foram elencadas pelos grupos, sendo o principal enfoque a relação entre cuidadores e crianças; abordando questões de vínculos, limites, entrada na escola, etc. Concomitante ao grupo de mulheres ocorre o grupo de crianças, onde são acompanhadas em média 39 crianças pelo educador social e pela estagiária de Serviço Social. São realizadas atividades lúdicas – desenhos, pinturas, contação de história e brincadeiras em grupo, gerando a socialização das mesmas.

O SCFV de 06 a 15 anos ocorre em encontros semanais, com a parceria do Programa Integrado de Inclusão Social – PIIS no Centro de Convivência, nas segundas-feiras, com a duração de aproximadamente duas horas. Sendo atendidos, em média, 39 crianças e/ou adolescentes, As temáticas são elaboradas pelo grupo com enfoque na comunidade, cidadania, sexualidade e compreensão da sociedade.

O Grupo de Idosos também possui a parceria com o Centro de Convivência e os encontros acontecem às quartas-feiras à tarde. Em média são atendidos 17 idosos e 02 pessoas com deficiência. As temáticas são elaboradas pelo grupo e, atualmente está sendo realizada a construção da identidade da comunidade Primavera, em forma de história. Os idosos e as pessoas com deficiência que estão impossibilitadas de comparecer ao grupo são atendidos em seu domicílio.

As Reuniões de Rede iniciaram em junho de 2011, quinzenalmente às segundas-feiras, às 14 horas no CRAS Território de Paz, através de convites informais. Ao longo do tempo evidenciou-se a necessidade da reunião ser itinerante dentro dos diferentes serviços do Território de Paz, assim como nos Centros Municipais de Ensino – CMEBs, nas Estratégias de Saúde da Família – ESFs e no Centro de Convivência e o início as 14h30min. No decorrer do período de março a julho de 2012, a reunião de rede do Território de Paz construiu ações intersetoriais, realizou a otimização de fazeres e a aproximação de serviços essenciais, promovendo o fortalecimento da autonomia e da identidade territorial. Foram realizadas 11 reuniões neste período.

A pesquisa de satisfação do usuário adotada pelo equipamento é medida por quadrimestre – de janeiro a abril e de maio a agosto do corrente ano – a fim de verificar a opinião dos usuários quanto ao serviço ofertado. No período de janeiro a abril responderam as avaliações aproximadamente 55 pessoas. É importante ressaltar que a pesquisa de satisfação dos usuários permeou a transição da mudança do processo de acolhida. A coleta de dados se dá permanentemente, através de urna e formulário próprio, disposto na sala de espera do serviço. Quanto ao total de respostas, foram consideradas as somas dos cinco quesitos, este total foi utilizado para calcular os percentuais.

A recepção do CRAS Território de Paz foi avaliada predominantemente como ótima ou boa pelos usuários. Nos quesitos avaliados a cordialidade foi considerada como 85% das respostas como ótima ou boa, a satisfação com o atendimento 85% e a agilidade no atendimento 68%.

O atendimento do CRAS foi avaliado predominantemente como ótimo ou bom pelos usuários. Nos quesitos avaliados, cordialidade 80% das respostas considerou ótimo ou bom, a a satisfação com o atendimento 78%, o tempo de espera para o atendimento 63% . Quanto ao tempo de espera para o atendimento 13% das respostas apontaram como péssimo.

O Cadastro Único foi avaliado predominantemente como ótimo ou bom pela maioria das respostas dos usuários que participaram da avaliação. No quesito cordialidade do profissional, 72% das respostas avaliam como ótima ou boa; no quesito satisfação com o atendimento, 67% (ótimo ou bom); já no quesito tempo de espera para o atendimento, 53% considerou ótimo ou bom e 10% considerou péssimo.

A participação em grupos foi avaliada por 22 usuários e destes 64% consideram ótimo ou bom. Das atividades realizadas no CRAS foram citados respectivamente: “Grupo de Mulheres”, “Grupo de Idosos” e “Cozinha Brasil”, sendo este último oferecido no CRAS, em parceria com o SESI.

Quanto ao espaço físico, 71% das respostas considerou ótimo ou bom o acesso ao local; a organização e higiene do CRAS foi avaliada como 81% considerou ótima ou boa; o horário de funcionamento foi considerado ótimo ou bom por 77% dos respondentes.

Quanto ao quadrimestre de maio a agosto, verificou-se algumas variações do número de usuários que responderam ao questionário, pois alguns itens foram deixados de se avaliar. Portanto, foram respondidos 62 avaliações.

A recepção do CRAS foi avaliada predominantemente como ótima ou boa pelos usuários. Nos quesitos avaliados como cordialidade, 71% das respostas foram consideradas como ótima ou boa e 8% regular; a satisfação com o atendimento, 66% consideraram ótima ou boa e 8% regular; e, a agilidade no atendimento, 66% acham ótima ou boa e 11% regular.

O atendimento do CRAS foi avaliado predominantemente como ótimo ou bom pelos usuários. Nos quesitos avaliados como a cordialidade, 68% das respostas considerou ótimo ou bom e 10% considerou regular; a satisfação com o atendimento, 68% considerou ótimo ou bom e 12% considerou regular; o tempo de espera para o atendimento foi considerado por 43% como ótimo ou bom e 15% considerou regular, 8% ruim e 7% péssimo.

O Cadastro Único foi avaliado predominantemente como ótimo ou bom pela maioria das respostas dos usuários que participaram da avaliação. No quesito

cordialidade do profissional, 64% das respostas avaliaram como ótima ou boa; no quesito satisfação com o atendimento, 69% considerou ótimo ou bom e 9% regular; já no quesito tempo de espera para o atendimento, 47% considerou ótimo ou bom, 9% regular, 6% ruim e 6% péssimo.

A participação em grupos foi avaliada por 14 usuários e destes 31% consideram ótimo ou bom, 6% regular, 6% ruim e 57% ainda não participaram de grupos.

Quanto ao espaço físico, 69% das respostas considerou ótimo ou bom e 8% regular o acesso ao local; a organização e higiene do CRAS foi considerada por 77% como ótima ou boa; e, o horário de funcionamento foi considerado ótimo ou bom por 63% e 8% regular.

Diante do exposto, observa-se que na avaliação do CRAS Território de Paz predominaram os itens avaliados como ótimo ou bom, embora percebe-se que houve uma redução nos percentuais quando comparados ao quadrimestre anterior. Esta avaliação nos leva a considerar que o processo de avaliação deve ser contínuo e em constante construção, levando-se em consideração o princípio da qualidade dos serviços ofertados.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante das consequências de uma comunidade vulnerável, desamparada e subjugada, com poucas perspectivas de mudanças; evidencia-se, a importância do acompanhamento familiar na produção de saberes e na busca da sociedade pelo direito à Política de Assistência Social.

O *empowerment* é fator condicionante para que a promoção da Política de Assistência Social alcance seus objetivos, centralizando a família como protagonista deste processo, enfatizando a importância da sua colaboração para o sucesso da autonomia e protagonismo da família e/ou indivíduo.

A compreensão do que são os desafios do acompanhamento na Política de Assistência Social e de seus fatores condicionantes e relevantes, foi de suma importância para a compreensão de que o objetivo deste trabalho é a orientação de que para ter seus direitos preservados é necessária a compreensão de que eles realmente existem e não são favores prestados pelo Estado.

O acolhimento faz parte das relações que implicam no acesso da família e/ou indivíduo, na humanização dessas relações e na responsabilidade para com a vida das

peças dentro dos equipamentos de assistência social. Bem como, do questionamento da nossa práxis, na busca de uma revisão ética e política e na capacidade da luta pelo fortalecimento de uma prática capaz de inovar o processo de trabalho.

Considerando-se a cidadania como “pano de fundo” para a participação eficaz da população na elaboração da transformação da sociedade; o acompanhamento familiar é a ferramenta que possibilita a construção de possibilidades dentro do processo da efetivação das políticas públicas pertinentes e eficazes. Neste contexto, os atores sociais tornam a cidadania um mecanismo transformador de uma coletividade.

Diante de todas as contextualizações deste processo e de todas as modificações históricas das políticas públicas experienciadas ao longo dos anos, através do processo de intervenção e da própria produção deste trabalho; constata-se que é necessário qualificar o espaço conquistado como formas de produção de conhecimentos, processo de formação das novas gerações e, como compreensão da própria historicidade, levando em consideração o projeto ético-político das profissões atuantes nesta política pública. Outro fator preponderante é o resultado da avaliação realizada pelos usuários, tendo por condicionais o comprometimento e a participação do sujeito, baseando-se no saber da comunidade e incentivada pelo saber profissional.

## **REFERÊNCIAS**

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **CAPACITASUAS**. v.1. Brasília: MDS, 2008.

\_\_\_\_\_. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Loas anotada, Brasília, 1993.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social**. PNAS/2004. Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

\_\_\_\_\_. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2009.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas. Centro de Referência de Assistência Social**. Brasília: MDS, 2012.

\_\_\_\_\_. **SUAS: Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS**. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. **Orientações Técnicas. Metas de desenvolvimento dos CRAS**. Vol. 1. Brasília: MDS, 2011.

\_\_\_\_\_. **Gestão do trabalho no Âmbito do SUAS: uma contribuição necessária.** Brasília: MDS, 2011.

\_\_\_\_\_. Constituição Federal de 1988. **Constituição da República do Brasil.** Brasília, 1988.

BRAZ, M. **O Estado e a vulnerabilidade.** V Congresso Brasileiro de Bioética. Recife, 2004.

BARBIER, R. **A Escuta Sensível na Educação.** Porto Alegre: ANPED, 1993.

BRAVO, M. I. S. **Capacitação em Serviço Social e Política Social.** Rio de Janeiro, UERJ/DEPEXT/NAPE, 2001.

CENSO IBGE. Disponível em: [www.censo2010.ibge.gov.br/primeiros\\_dados\\_divulgados/index.php?uf=43](http://www.censo2010.ibge.gov.br/primeiros_dados_divulgados/index.php?uf=43) Acesso em: 17 fev. 2011.

FALEIROS, V. de P. **Estratégias em serviço social.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IBGE-CIDADES. Disponível em: [www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1](http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1) Acesso em: 04 set. 2012.

IAMAMOTO, M. **As Dimensões Éticas-Políticas e Teórico-Metodológicas no Serviço Social Contemporânea.** Costa Rica: Espacio, 2004.

KALOUSTIAN, S. M. (Org). **Família brasileira, a base de tudo.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

KERN, F. A. **Redes Sociais.** Canoas: Ulbra, 2002.

LÓPEZ, G. L. **Sociologia, textos e contextos.** 1. ed. Canoas: ULBRA, 1999.

PIANCASTELLI, C. H. et al. **O trabalho em equipe.** Texto de apoio. Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: [www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos\\_apoio/Texto\\_1.p](http://www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos_apoio/Texto_1.p) df. Acesso em: 15 set. 2010.

RAICHELES, R. **Esfera Pública e Conselhos de Assistência Social – caminhos da construção democrática.** São Paulo: Cortez Editora, 1998.

SPOSATI, A. Mínimos Sociais e seguridade Social: Uma Resolução de Consciência da Cidadania. Serviço Social e sociedade. In: **Mínimos Sociais e Exclusão Social.** São Paulo: Cortez, 1997.

VERÁS, M. Os impasses da crise habitacional em São Paulo ou os nômades urbanos no limiar do século XXI. **Revista São Paulo em Perspectiva.** São Paulo, v. 1, Seade, 1987.